

**PENGARUH KOMITMEN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN DI SWALAYAN RELASI JAYA PABELAN**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

LESTARI

B 100 110 344

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2015

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertandatangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KOMITMEN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN DI SWALAYAN RELASI JAYA PABELAN**

Yang ditulis oleh :

LESTARI

B 100 110 344

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 6 Februari 2015

Pembimbing

(Dr. Anton Agus Seriwawan, M.Si)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

(Dr. Triyono, M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **LESTARI**
NIRM : **11.6.106.02016.500344**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **PENGARUH KOMITMEN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI
SWALAYAN RELASI JAYA PABELAN.**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 6 Februari 2015

Yang membuat pernyataan,

(LESTARI)

MOTTO

“Dream, Believe and Make it Happen”

(Agnezmö)

*Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.
Maka apabila kamu selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah
dengan*

*sungguh-sungguh (urusan yang lain) dan hanya kepada
Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.*

(Q. S. Al-Insyirah :5-8)

“Sabar Tak Bertepi, Ikhlas taak Berujung”

(Ade Rindu)

“Setiap detik, menit, jam bahkan hari adalah proses.

Maka setiap waktu adalah belajar.

*Setiap kali ilmuku bertambah maka bertambah pula kefahamanku
bahwa ternyata aku masih bodoh”*

(Lestari)

-

PERSEMBAHAN

Kepada Allah SWT

Yang tanpa RidhoNya mustahil Skripsi ini terselesaikan

Rasulullah SWA

*Shallawat beserta salam yang telah menjadikan dunia ini terang
benderang dengan ilmu dan teladannya*

*Sebuah persembahan bagi kedua orang tua tercinta,
Atas do'a dan usaha yang telah dicurahkan kepada penulis selama
ini*

*Teruntuk kedua adik tersayang serta keluarga besar
Atas do'a dan dukungannya.*

Untuk suami dan anak di masa depan

Sahabat-sahabat tercinta....

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komitmen dan kepercayaan baik secara parsial maupun simultan terhadap loyalitas konsumen. Data dikumpulkan dengan kuesioner dan diukur dengan skala Likert 5 tingkat dengan responden 100 orang konsumen Swalayan Relasi Jaya Pabelan.

Untuk menguji validitas dan reliabilitas pada uji instrumen, penelitian ini menggunakan *item to total correlations and cronbach-alpha*. Sedangkan untuk uji hipotesis digunakan regresi linier berganda, uji F dan uji t. Hasil dari penelitian ini mengidikasikan komitmen merupakan faktor utama yang mempengaruhi loyalitas konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas konsumen akan semakin meningkat jika Swalayan Relasi Jaya Pabelan meningkatkan variabel komitmen.

Kata kunci : Komitmen, Kepercayaan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This research intends to know the factors that the influence of commitment and the trust either partially or simultaneously on the customer loyalty of Swalayan Relasi Jaya Pabelan. Data were collected by questionnaires and measured with a scale of Likert 5 levels with the respondent of 100 patients customers of Relasi Supermarket in Pabelan.

To test the validity and reliability of the instrument, this study employs item to total correlations and cronbach-alpha. As for the hypothesis test used the multiple regression, the F test and t test. The results of this indicates that commitment was the greatest factor that influencing customer loyalty. This suggests that customer loyalty will increase if Swalayan Relasi Jaya Pabelan improve commitment variable.

Key words : commitment, trust, customer loyalty

KATA PENGANTAR

Assalamuallaikum Wr.Wb.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis memperoleh kesempatan untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Skripsi yang berjudul **“PENGARUH KOMITMEN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI SWALAYAN RELASI JAYA PABELAN”** ini, disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS).

Penulis banyak mendapatkan bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Triyono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan M.Si selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan masukan, bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
4. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang selama ini selalu memberikan arahan pada penulis dalam menempuh

perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
6. Seluruh staff dan karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Mamak dan Bapak yang telah memberikan do'a yang tak henti-henti dan usaha terbaiknya untuk Tari. You are my Everything.
8. Kedua adikku, Astutik dan Kurniawan yang sabar atas segala ujian hidup semoga nanti kita jadi anak yang membanggakan orang tua kita ya dek. Amin
9. Untuk keluarga besarku spesial Atok dan Andong terimakasih buat do'a-do'anya. Semoga surga milik kita semua. Amiin.
10. Sahabat seperjuangan beka (Dewi Sartika), beki (Kiky Lusiana K.), beca (Chintya R.R), Malvino dan Endras sumekar, yang selalu bekerja dan berjuang bersama menghadapi para dosen dan matakuliah yang membingungkan, terimakasih atas warna baru selama kebersamaan kita. Canda, tawa, tangis dan amarah semoga menjadi kenangan yang tak terlupakan. Semoga keberkahan dan sukses menyertai kita. Amiiin...
11. Teman-teman Manajemen Angkatan 2011 Manajemen, yang selalu bekerja dan berjuang bersama menghadapi para dosen dan matakuliah yang membingungkan, terimakasih atas kebersamaan kita selama ini semoga kita dapat bertemu lagi ya, aamiin

12. Teman dan sahabat-sahabat hidupku spesial, Tika peseq, Candra, Ama kempes, Ikhsan, Temon, Shenda, Kiki, Lia, Lina, Inung, bg Marbun, Ramdhan, Aad, Kris, Redy, Dhika, Waffiq. Semoga kesuksesan selalu menyertai kita ya ☺. amiiin
13. Teman-teman penghuni wisma Gisella (Afry, Mb Arin, Mb Yeyen, Aas, Nana, Nisa, Rini, Erlis, Chivit, Mb Risa, Suri, Melia, Endang, Reni, Desi, Anggi dll) dan sesi curcolan, bu Floren dan bu Mardiah terima kasih atas kebersamaannya, always Miss you all semoga kita dapat bertemu lagi aamiin.
14. Untuk semua koresponden yang telah membantu dalam pengisian kuesioner.
15. Dan berbagai pihak yang secara tidak langsung telah membantu baik moral maupun material dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran membangun ke email tha.lestari@yahoo.com demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan khususnya dapat bermanfaat bagi penulis sendiri.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Surakarta, 6 Februari 2015

Penulis,



LESTARI

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan Skripsi	6
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori	8
1. Pemasaran.....	8
2. Komitmen.....	10

3. Kepercayaan	12
4. Loyalitas Konsumen.....	15
B. Kerangka Pemikiran	20
C. Penelitian Terdahulu.....	21
D. Hipotesis	22
 BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Objek Penelitian	24
B. Data dan Sumber Data	24
C. Metode Pengumpulan Data	24
D. Populasi (N) dan Sample (n)	27
E. Defenisi Operasional	28
F. Teknik Analisis Data	30
 BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Karakteristik Responden	36
B. Uji Instrumen Penelitian	37
C. Pembahasan	46
 BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan	51
B. Keterbatasan Penelitian	51
C. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN	56

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	36
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis JelaMin	37
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	38
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	39
Tabel 4.5 hasil Uji Regresi Linier Berganda	40
Tabel 4.6 Tabel Uji F.....	41
Tabel 4.7 Hasil Uji t	43

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Model Kerangka Pemikiran	20

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A. Pertanyaan Kuisisioner.....	56
Lampiran B. Tabulasi Jawaban Responden	59
Lampiran C. Uji Validitas	70
Lampiran D. Uji Reliabilitas	75
Lampiran E. Analisis Regresi Berganda	79